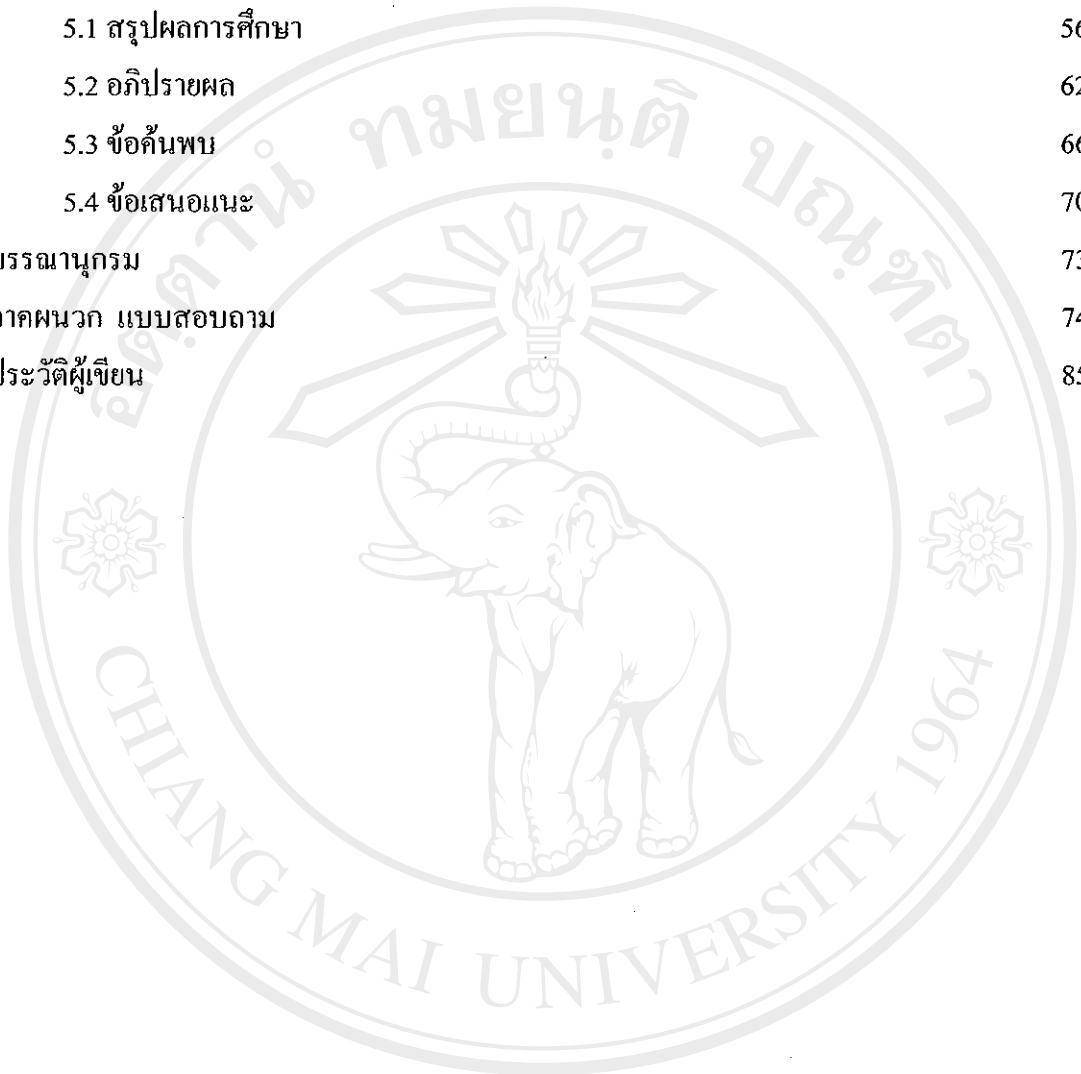


สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 หลักการและเหตุผล	1
1.2 วัตถุประสงค์การศึกษา	3
1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	3
1.4 นิยามศัพท์	3
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	
2.1 แนวคิดและทฤษฎี	4
2.2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	8
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย	
3.1 ขอบเขตของการศึกษา	9
3.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล	10
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	10
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	11
3.5 ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา	11
บทที่ 4 ผลการศึกษา	
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	13
ส่วนที่ 2 ข้อมูลการใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเช่าซื้อรถยนต์	16
ส่วนที่ 3 ความสำคัญของปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อ การเลือกผู้ให้บริการสินเชื่อเพื่อการเช่าซื้อรถยนต์	23
ส่วนที่ 4 ความสำคัญของปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อ การเลือกผู้ให้บริการสินเชื่อเพื่อการเช่าซื้อรถยนต์ของผู้ตอบ แบบสอบถามจำแนกตามประเภทอาชีพ	34
ส่วนที่ 5 ปัญหา และข้อเสนอแนะ	47

	หน้า
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	
5.1 สรุปผลการศึกษา	56
5.2 อภิปรายผล	62
5.3 ข้อค้นพบ	66
5.4 ข้อเสนอแนะ	70
บรรณานุกรม	73
ภาคผนวก แบบสอบถาม	74
ประวัติผู้เขียน	85



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ	10
2	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	13
3	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ	13
4	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพการสมรส	14
5	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา	14
6	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	15
7	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสภาพรถยนต์	16
8	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามจำนวนครั้งที่ใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเช่าซื้อรถยนต์	16
9	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามที่ตั้งของผู้ให้บริการสินเชื่อเพื่อการเช่าซื้อรถยนต์ที่เคยใช้หรือกำลังใช้บริการ	17
10	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการใช้บริการจากผู้ให้บริการสินเชื่อเพื่อการเช่าซื้อรถยนต์	17
11	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ	18
12	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภทของสื่อที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ	19
13	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอัตราดอกเบี้ยที่ชำระ	19
14	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาผ่อนชำระ	20
15	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามจำนวนเงินค่างวด	21
16	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามวิธีการชำระเงิน	22
17	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความพึงพอใจ	22
18	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการสินเชื่อเพื่อการเช่าซื้อรถยนต์ของผู้ตอบแบบสอบถาม	23

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
19	24
แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคา ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการสินเชื่อเพื่อการเช่าซื้อรถยนต์ของผู้ตอบแบบสอบถาม	
20	25
แสดง จำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการสินเชื่อเพื่อการเช่าซื้อรถยนต์ของผู้ตอบแบบสอบถาม	
21	26
แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการสินเชื่อเพื่อการเช่าซื้อรถยนต์ของผู้ตอบแบบสอบถาม	
22	28
แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านบุคลากรที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการสินเชื่อเพื่อการเช่าซื้อรถยนต์ของผู้ตอบแบบสอบถาม	
23	30
แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการสินเชื่อเพื่อการเช่าซื้อรถยนต์ของผู้ตอบแบบสอบถาม	
24	32
แสดงจำนวนร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการสินเชื่อเพื่อการเช่าซื้อรถยนต์ของผู้ตอบแบบสอบถาม	
25	34
แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการสินเชื่อเพื่อการเช่าซื้อรถยนต์จำแนกตามอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม	
26	36
แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการสินเชื่อเพื่อการเช่าซื้อรถยนต์ จำแนกตามอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม	
27	37
แสดงค่าเฉลี่ยระดับความระดับความสำคัญของปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการสินเชื่อเพื่อการเช่าซื้อรถยนต์จำแนกตามอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม	

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
28	39
แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการสินเชื่อเพื่อการเช่าซื้อรถยนต์ จำแนกตามอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม	
29	41
แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านบุคลากรที่มีผลต่อการตัดสินใจ เลือกผู้ให้บริการสินเชื่อเพื่อการเช่าซื้อรถยนต์จำแนกตามอาชีพของผู้ตอบ แบบสอบถาม	
30	43
แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ที่มีผล ต่อการตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการสินเชื่อเพื่อการเช่าซื้อรถยนต์ จำแนกตาม อาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม	
31	45
แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะ ทางกายภาพที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการสินเชื่อเพื่อการเช่าซื้อ รถยนต์ จำแนกตามอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม	
32	47
แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบเกี่ยวกับปัจจัย ด้านผลิตภัณฑ์	
33	48
แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบเกี่ยวกับปัจจัย ด้านราคา	
34	48
แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบเกี่ยวกับปัจจัย ด้านช่องทางจัดจำหน่าย	
35	49
แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบเกี่ยวกับปัจจัย ด้านส่งเสริมการตลาด	
36	50
แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบเกี่ยวกับปัจจัย ด้านบุคลากร	
37	51
แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบเกี่ยวกับปัจจัย ด้านกระบวนการให้บริการ	
38	51
แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบเกี่ยวกับปัจจัย ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
39	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามในการตัดสินใจเปลี่ยนผู้ให้บริการสินเชื่อเพื่อการเช่าซื้อรถยนต์	52
40	แสดงจำนวนและร้อยละข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับระยะเวลาในการทำเรื่องขอสินเชื่อแต่ละครั้ง	52
41	แสดงจำนวนและร้อยละข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับระยะเวลาในการชำระค่าวงค่างวดแต่ละครั้ง	53
42	แสดงจำนวนและร้อยละข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับวันเปิดทำการของกิจการ	53
43	แสดงจำนวนและร้อยละข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับช่วงเวลาที่สะดวกในการมาติดต่อกับกิจการ	54
44	แสดงจำนวนและร้อยละข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับบริการที่ต้องการได้รับเพิ่มเติม	55
45	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการสินเชื่อเพื่อการเช่าซื้อรถยนต์ จำแนกตามอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม	59
46	แสดง ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ กับปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบ	66
47	แสดงข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีคะแนนสูงที่สุดในแต่ละเรื่อง	70